CAPITOLO 4

LE COMUNITA' VIRTUALI

Nel capitolo precedente abbiamo fornito una descrizione di cosa si intende per comunità di pratica, grazie all'importante contributo dell'elaborazione di Wenger. Lo stesso autore più volte fa riferimento a strumenti di *information communication technology* (ICT) utili per consentire contatti tra i membri dello comunità, citando i forum, i siti Web, le chat, le videoconferenze. Al di là del fatto di condividere pratiche, è quindi necessario soffermarci sulle caratteristiche di una comunità virtuale, ulteriore tassello indispensabile nel nostro cammino verso le comunità virtuali di apprendimento.

4.1

Definizione di comunità virtuale

Uno dei primi studi significativi sulle comunità virtuali è quello svolto da Howard Rheingold nel 1993. Rheingold si basa sulla sua esperienza personale di frequentazione di una comunità on line, forse la prima mai costituta, denominata WELL (Whole Earth Electronic Link). Attraverso questa comunità l'autore stabilisce legami molto forti, che finiscono per riversarsi nella vita reale. Scrive:

> Le persone nelle comunità virtuali usano parole su schermi per scherzare e discutere, impegnarsi in discorsi intellettuali, esercitare commercio, scambiare conoscenza, idee, pettegolezzi, litigi, condividere sostegno emotivo, fare progetti, innamorarsi, trovare amici e perderli, giocare, flirtare, creare un po' di vera arte e molti discorsi vani. Le persone nelle comunità virtuali fanno quasi tutto ciò che fanno nella vita reale, dimenticando i propri corpi. Non si può baciare nessuno e nessuno può dare all'altro un pugno sul naso, ma molte cose possono accadere entro questi confini. La ricchezza e la vitalità delle culture collegate al computer sono affascinanti e creano anche dipendenza nei milioni di persone in esse coinvolte. (p. 3)

L'interazione sociale che avviene attraverso la Computer Mediated Communication (CMC) è quindi un'interazione "reale".

Per Rheingold (1993) le comunità virtuali sono "aggregazioni sociali che emergono dalla rete quando un certo numero di persone porta avanti delle discussioni pubbliche sufficientemente a lungo, con un certo livello di emozioni

umane, tanto da formare dei reticoli di relazioni sociali presenti nel cyberspazio".

Rheingold sottolinea quindi l'aspetto sociale, individuando tre importanti elementi per la coesione sociale di una comunità virtuale:

1. il capitale sociale di rete, cioè la capacità di essere accolti anche in spazi virtuali mai conosciuti
2. il capitale delle conoscenze, cioè il patrimonio delle competenze, abilità e saperi che gli appartenenti a questi tipi di gruppi mettono in comune
3. la comunione sociale, cioè il senso di vicinanza e di condivisione che si prova in questi luoghi telematici.

Anne Beamish (1995) definisce le comunità virtuali "gruppi di persone caratterizzati da:

1. un mezzo di comunicazione mediato elettronicamente condiviso da tutti gli attori
2. l'informazione comunitaria
3. la discussione su alcuni temi che interessano tutti i partecipanti
4. l'irrilevanza della località geografica in cui la persona si trova

Fernback e Thompson (1995) forniscono questa definizione di comunità online: "le relazioni che si instaurano nel cyberspazio attraverso un contatto ripetuto nell'ambito di un confine o di un luogo specifico (per esempio un sito di conferenze o una chat line) simbolicamente definito da un argomento di interesse".

Altri autori sottolineano la necessità di condividere interessi, come base per definirsi una comunità virtuale. Secondo Maniero e Metitieri (1997) le comunità virtuali sono "insiemi di persone che, scambiandosi messaggi di posta elettronica (in liste o gruppi di discussione), discorrendo in simultanea (tramite IRC, Internet Relay Chat) o facendo giochi di ruolo (MUD, Multi User Dungeons), sviluppano legami più o meno stabili fondati su interessi comuni".

Altri ancora sottolineano, anche nella definizione stessa, la "fisicità" delle comunità virtuali: Paolo Ferri (1997), mutuando un'immagine dello scrittore cyberpunk Bruce Sterling, definisce le comunità virtuali come "isole nella re-

te", luoghi tridimensionali che si aprono all'interno della rete telematica dove la gente si incontra, si trova e stabilisce delle relazioni di diverse tipologie.
Micelli (2000) sottolinea l'aspetto della condivisione delle pratiche, definendo le comunità virtuali appunto "un gruppo di persone che condividono un corpo di pratiche, attività o interessi lavorativi, e che trovano in Internet l'ambiente per accedere a specifiche informazioni, per incontrarsi, per interagire condividere esperienze e conoscenze. Esse traggono benefici dallo scambio di informazioni e dal sistema di relazioni, sviluppando collaborativamente e dinamicamente migliori pratiche, soluzioni e conoscenze. Quest'ultima definizione richiama fortemente quanto asserito nel capitolo precedente a proposito delle comunità di pratica.
Infine, Monica Banzato (2002), enfatizza l'aspetto di condivisione: una comunità virtuale è un insieme di persone disponibili a condividere qualcosa. La comunità virtuale è essenzialmente un ambiente di condivisione di "se stessi", d'esposizione e spartizione del proprio sé sociale e culturale, psicologico ed emotivo.

4.2

Computer Mediated Communication e socialità

Proviamo ad analizzare lo strumento utilizzato, per verificarne l'adeguatezza a replicare relazioni di socialità possibile nel mondo "reale".
Per Computer Mediated Communication (CMC) intendiamo l'insieme delle tecnologie digitali a supporto della comunicazione tra gli individui, comprendendo sistemi differenti, sia di carattere interpersonale, da uno-a-uno, sia forme di comunicazione di massa da uno-a-molti e da molti-a-molti. Ricomprendiamo quindi in questa definizione i sistemi di posta elettronica, le bacheche elettroniche, i servizi di chat in tempo reale, i forum, i sistemi di teleconferenza.
La CMC è una tecnologia a forte vocazione comunitaria, nemmeno paragonabile agli altri media della comunicazione, come la lettera, il telefono, la ra-

dio, la televisione (Giuliano, 1999). Le sue caratteristiche sono il costo relativamente basso, la facilità d'uso e la possibilità di interagire attivamente.

Contestando la visione entusiasta ma utopistica di Rheingold, che ipotizzava la nascita di una comunità on-line globale alternativa allo stato nazione, fatta di relazioni più umane e solidaristiche, Paolo Ferri (1997) sottolinea come nella rete si possano reiterare le modalità tipiche delle relazioni reali, per cui anche le questioni di potere e di autorità, che potrebbero, proprio grazie alla rete, assumere anche dimensioni invasive e preoccupanti.

Una caratteristica evidenziata da molti autori è la limitatezza del medium adottato nel fornire ulteriori segnali che consentono una più corretta interpretazione dei messaggi, quella comunicazione non verbale che caratterizza i rapporti face-to-face. E' pur vero che le comunità on-line hanno sviluppato dei sistemi alternativi, sia inserendo nei messaggi dei simboli che esplicitano lo stato d'animo, le cosiddette *emoticons*, che utilizzando forme grafiche particolari, come ad esempio il maiuscolo per emulare l'alzare il tono della voce o l'urlare. Molte comunità utilizzano frequentemente interiezioni, come ad es. INMHO, (IN My Humble Opinion), veri e propri adattamenti linguistici alla forma di testo di tutto quanto con esso rimane inespresso. Queste modalità di comunicazione e le "regole" che governano la comunicazione nelle comunità sono raccolte in una sorta di codice etico, la *netiquette*, che pur è stata stabilita a livello generale ma può anche essere espressione di una singola comunità.

L'esistenza di una serie di norme e la conseguente introduzione di sanzioni costituiscono un ulteriore elemento che rafforza il senso di comunità.

Non tutte le aggregazioni in rete sono comunità virtuali: lo sono solo quelle che hanno compiuto una precisa scelta comunitaria, impostando l'interazione sociale, in analogia con le comunità reali, sulla definizione degli spazi, degli ambienti, delle modalità organizzative dell'interazione e del modo in cui sono possibili le influenze reciproche di tutti questi elementi (Giuliano, 1999).

Il fatto di condividere un interesse comune, magari un interesse stravagante, rafforza il senso di comunità, a volte in maniera così profonda che la comunità on-line si chiude su se stessa, i membri trascurano le interazioni face to

face con membri della più vasta società (Fernback e Thompson, 1995): l'estrema apertura di relazioni, profetizzata da Rheingold, si trasforma in chiusura.

4.3

Computer Mediated Communication e identità

Abbiamo visto nel capitolo precedente come l'identità sia una questione di partecipazione.

Sherry Turkle, da alcuni definita l'antropologa del cyberspazio, sostiene come siamo passati progressivamente, nel rapporto con la tecnologia, da un approccio di tipo strumentale, ingegneristico, ad un modello del computer come simulazione dell'identità, *Il Secondo Io*, come intitola il suo libro (1994). Chi utilizza il computer sistematicamente tende a considerarlo come un essere umano, gli parla, lo insulta: lo strumento diventa un interlocutore, un'estensione del nostro corpo, con esso si stabilisce un rapporto. Attraverso di esso possiamo costruire un io virtuale, un doppio virtuale della nostra identità, che, in qualche modo, tramuta anche l'identità "reale".

Le relazioni che instauriamo on-line sono infatti simili a quelle della vita reale, anzi, mancando alcune connotazioni che nella vita reale possono condizionare l'inizio stesso della relazione, cioè tutti i pregiudizi legati al sesso, al colore della pelle, all'accento delle persone, cadono subito alcune barriere. La possibilità di costruirsi un'identità alternativa, nascosta sotto uno pseudonimo, "nickname", consente di sperimentare on line relazioni e interazioni che sarebbe stato impossibile instaurare nella vita reale. Questo fenomeno consente, sostiene Turkle (1997), di esplorare diversi aspetti di se stessi, quindi non si tratta di nascondere la propria reale identità, quanto piuttosto di esplorarla a fondo e sotto diverse angolature, indossando i panni di un altro.

C'è un'altra caratteristica importante della CMC, sempre legata all'identità: la natura permanente della conversazione (Fernbach e Thompson, 1995). Le parole, in una CMC, rappresentano testo che può essere salvato. Quanto detto può quindi essere conservato, le interazioni possono essere rilette, è

possibile ritornare sulle frasi “pronunciate” per verificarne la comprensione e la portata. Ciò può anche aiutare la concretizzazione di idee non completamente sviluppate, che trovano completamento attraverso il dialogo e lo scambio.

4.4
Un’applicazione ardita: il T-group virtuale

Nella ricerca di materiale per questo elaborato, ci siamo imbattuti in un’applicazione veramente ardita, significativa ed esemplare di quanto la CMC possa sostituire le relazioni in reale in maniera, per lo meno a detta degli artefici di questa applicazione, originale ma non meno efficace: il *T-group virtuale.*

Il T-group, (sigla di Sensitive Training Group, gruppo di addestramento alla sensibilità) è un’esperienza di indagine e cambiamento che un gruppo fa su se stesso con l’aiuto di un trainer. Si tratta di un’esperienza formativa, formulata da Kurt Lewin, con l’obiettivo di:

- incrementare la comprensione dello sviluppo di un gruppo e delle sue dinamiche
- acquisire una migliore comprensione dei processi che stanno alla base di un gruppo
- incrementare la competenza nel facilitare l’efficacia di un gruppo
- incrementare la competenza interpersonale
- sperimentare cambiamenti nel proprio comportamento
- incrementare la consapevolezza dei propri personali sentimenti
- incrementare la comprensione dell’impatto del proprio comportamento sugli altri
- incrementare la propria sensibilità sui sentimenti degli altri
- incrementare la capacità di dare e ricevere feedback
- incrementare l’abilità di imparare dalla propria esperienza e da quella di gruppo
- incrementare la capacità di gestire e utilizzare i conflitti

E' possibile fare tutto questo on-line? I formatori e coloro che hanno partecipato ai T-group on-line organizzati dall'Arips (www.arips.com) sostengono di sì! Uno dei conduttori, mente storica dell'associazione, Margherita Sberna, sostiene addirittura che il cyber T-group ha maggiori potenzialità di apertura e di contatto con la propria "profondità". I tempi morti sono occupati da azioni, quali lo scrivere e riscrivere messaggi, magari non inviati, oppure il rileggere gli interventi propri o altrui; si può re-inventare se stessi sperimentando con maggiore libertà, tutti hanno una percezione più marcata della situazione: si vivono una serie di esperienze con una profondità analoga se non addirittura maggiore che nella situazione "reale"[1].

4.5

Elementi per la progettazione e la gestione delle comunità virtuali

Dato per possibile ed utile costituire comunità virtuali, ricreare in esse un certo livello di socialità e definire e ridefinire la propria identità personale, cerchiamo di delineare quali siano gli elementi determinanti per la loro nascita e la loro gestione.

Monica Banzato (2002) fornisce un quadro esauriente dell'intelligenza e della struttura che regola le comunità virtuali, identificando gli elementi sui quali occorre porre attenzione:

- socialità e scopi dichiarati (politica)
- attività dei moderatori
- partecipanti
- massa critica
- facilità di consultazione e partecipazione (usabilità)
- ambienti virtuali

Tutti questi fattori determinano la vita ed il futuro delle comunità. Approfondiamoli uno ad uno.

[1] Un'attenta disamina delle relazioni in un T-group virtuale, con la ampi spezzoni delle interazioni tra i partecipanti la si può trovare in un articolo di Luca Bacchetta sulla rivista Gruppi,Organizzazioni, Comunità, nr. 10-11, 2000, disponibile anche on-line, all'indirizzo http://www.psicopolis.com/GruppoNew/virtual.htm

Socialità e scopi dichiarati

Le regole della comunità determinano che cosa si può o non si può fare. Jenny Preece (2001) elenca i requisiti che il "governo" della comunità dovrebbe rispettare:

- *requisiti di accesso e di uscita*: al fine di evitare spamming (invio diffuso di messaggi indesiderati) o flaming (accese dispute) è necessario predisporre dei meccanismi di controllo di accesso degli utenti, a mezzo registrazione o attribuendo uno status variabile a seconda della frequenza o della qualità degli interventi
- *statuti*: introdurre un codice di comportamento, magari a "maglie larghe" e modificabile, per consentirne l'adattamento all'evoluzione della comunità
- *codici di comportamento per la comunicazione*: la *netiquette*[2]
- *regole di moderazione*
- *questioni di privacy e di fiducia*
- *politiche di sicurezza o pratiche per distinguere le informazioni affidabili fornite da professionisti*
- *regole per il copyright*
- *democrazia e libertà di parola*

Un altro elemento importante da controllare è il fine dichiarato di una comunità virtuale, solitamente riportato nelle pagine di ingresso delle singole attività o in una home page.

Attività dei moderatori

I ruoli previsti all'interno della comunità corrispondono a diversi gradi di libertà di muoversi all'interno della stessa, quindi se da un lato filtri e meccanismi di pubblicazione mediata salvaguardano la correttezza della comunicazione, dall'altra inibiscono lo sviluppo.

Partecipanti

Personaggi dominanti possono essere molto influenti all'interno di una comunità, talvolta in maniera così pesante da inibire altri e acuire il fenomeno

[2] Neologismo composto da *net* = rete ed *etiquette*=etichetta, galateo, l'insieme delle regole di "buon comportamento" nell'utilizzo della Rete. Una versione "ufficiale" si trova sul sito della Registration Authority Italiana, l'organismo responsabile dell'assegnazione dei nomi a dominio, all'indirizzo www.nic.it/NA/netiquette.txt

del *lurking* (coloro che non interagiscono e preferiscono stare a guardare). Gli utenti di una comunità si possono classificare in:

- *esperti*, coloro che intervengono più spesso o con maggiore competenza tecnica
- *apprendisti*, coloro che partecipano ma non si arrischiano a contraddire gli esperti o a toccare determinati argomenti
- *lurkers*, coloro che non intervengono mai o solo raramente e si limitano a leggere i messaggi degli altri, tra i quali troviamo però sia coloro che non sono grado che coloro che non hanno necessità di interagire perché trovano subito quello di cui hanno interesse

Massa critica

Il numero dei partecipanti esercita un forte influsso sulle attività della comunità. Dimensioni insufficienti possono limitare il flusso di comunicazione, producendo interventi poco interessanti. Dimensioni eccessive, al contrario, possono generare caos e smarrimento. Non esiste una massa ottimale, sia perché può variare da comunità a comunità, che perché dipende dalla tipologia di strumenti utilizzati

Socialità e usabilità

Le comunità si sviluppano e si evolvono di continuo, in realtà l'unico elemento che viene progettato è il software che le supporta. Il software deve essere sviluppato con una particolare attenzione alla sua usabilità, pianificando la socialità, in base alle esigenze della comunità.

Jenny Preece (2001) ci fornisce le chiavi per affrontare la complessità della progettazione di una buona comunità on-line, raggruppando i criteri di usabilità in tre categorie:

Navigazione	?? Evitare l'uso di frame ?? Evitare pagine orfane ?? Evitare pagine troppo lunghe ?? Fornire supporto alla navigazione ?? Non usare menù profondi e gerarchici ?? Stabilire un look coerente

Accesso	?? Evitare gli URL complessi ?? Usare colori standard per i link ?? Progettare il sito in maniera da evitare tempi troppo lunghi per il download
Progettazione delle informazioni	?? Eliminare le informazioni obsolete ?? Presentare il testo in maniera efficace ?? Evitare un uso eccessivo di colori ?? Limitare l'uso gratuito di grafica e animazioni ?? Mantenere un certo grado di coerenza

Preece individua una serie di linee guida per la buona usabilità del software di comunicazione, prendendo in considerazione il download del software, la registrazione e il login, la comunicazione, il reperimento di persone ed informazioni, la leggibilità delle istruzioni, l'assistenza e gli strumenti per supportare i moderatori ed altri ruoli.

Download del software	?? Fornire informazioni sui dettagli tecnici relativi alla gestione del software ?? Includere istruzioni chiare per il download
Registrazione e login	?? Introdurre procedure semplici, con pochi passaggi e istruzioni chiare ?? Inserire una funzione di guida
Comunicazione	?? Sviluppare mappe concettuali accurate per utenti di diversi livelli di esperienza ?? Fornire funzioni di editing ?? Consentire la comunicazione di emozioni e intenzioni ?? Supportare i livelli di esperienza ?? Proteggere i diritti degli utenti

	?? Fare in modo che la comunicazione possa essere guidata con facilità ?? Agevolare gli avatar e la conversazione ?? Indicare con grafici l'attività degli utenti
Reperimento di persone e informazioni	?? Predisporre un motore di ricerca per ricerca mediante parole chiave ?? Distinguere i messaggi che sono letti da non lo sono ancora stati ?? Individuare le relazioni tra i messaggi
Garantire la leggibilità delle istruzioni	?? Formulare con chiarezza tutte le istruzioni ?? Fornire aiuto pertinente ?? Fornire un feedback tempestivo e accertarsi che gli utenti abbiano compreso
Fornire strumenti per supportare i moderatori e gli altri ruoli	?? Supportare le variazioni delle dimensioni della comunità ?? Abilitare i moderatori ?? Istruire la registrazione automatizzata ?? Raccogliere dati sull'attività della comunità

Un mole così elevata di elementi da tenere sotto controllo, unitamente alla imprevedibilità di una serie di altre condizioni che si possono determinare all'interno e ai confini di una comunità virtuale, ci deve far riflettere sulla difficoltà di prevedere e quindi gestire quanto avvenga al suo interno.

L'avere comunque delineato i principali elementi che compongono questa complessità, nonché le numerose esperienze positive esistenti, ci devono rinfrancare sulla possibilità di creare comunità virtuali nelle quale si sviluppi una sana socialità, funzionale a raggiungere determinati obiettivi, tra i quali, vedremo in seguito, ci può essere anche l'apprendimento.